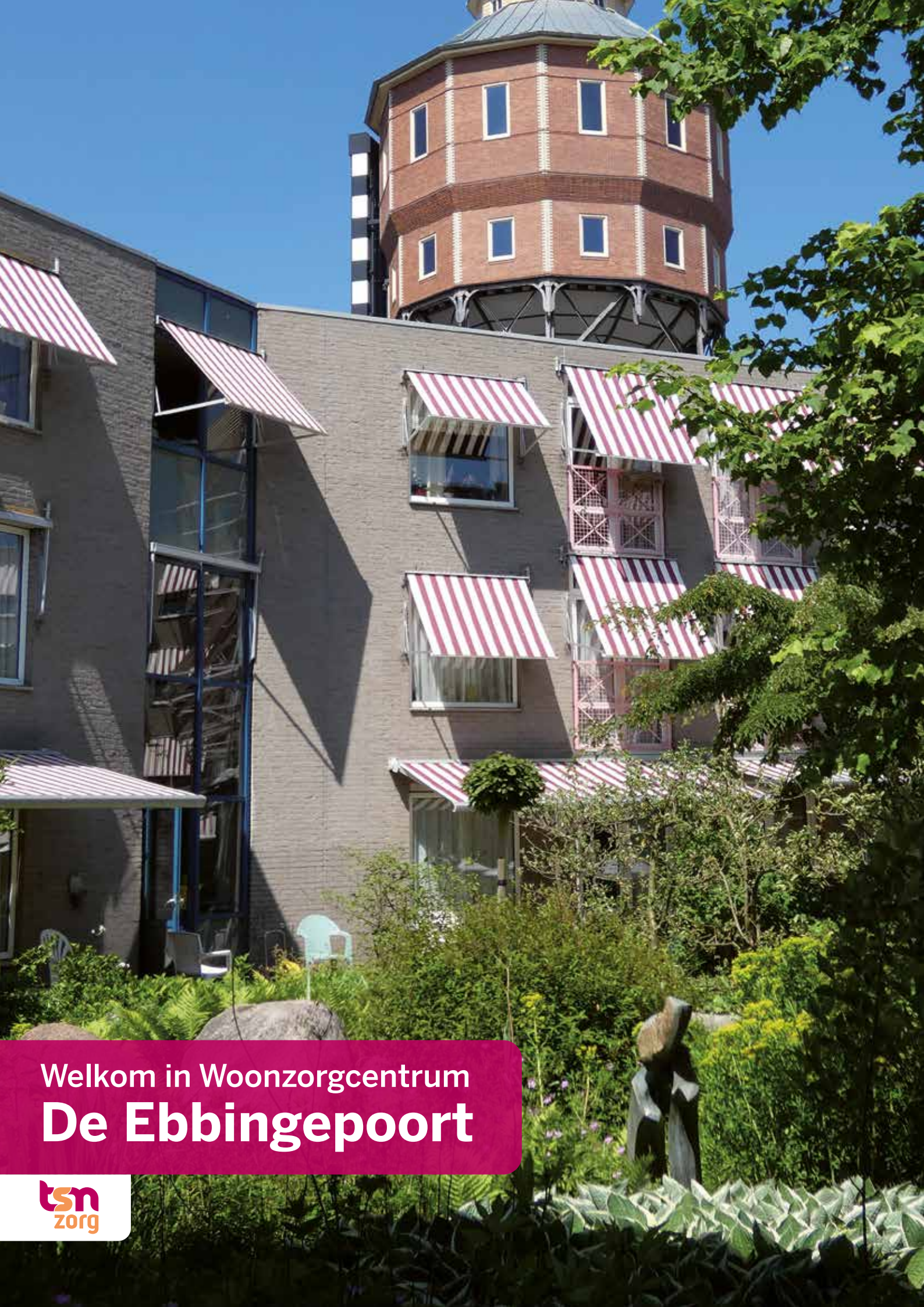




Welkom in Woonzorgcentrum
De Ebbingepoort

Welkom in De Ebbingepoort

Welkom! Deze gids is bedoeld om u als (mogelijk) nieuwe bewoner en uw familieleden wegwijs te maken in uw nieuwe woon- en leefomgeving. Heeft u vragen over de inhoud van de gids of wilt u aanvullend advies? Dan kunt u bellen met de receptie van De Ebbingepoort op telefoonnummer 050-313 95 90.

Woonzorgcentrum De Ebbingepoort ligt in het centrum van Groningen en is omringd door vele winkels en restaurantjes. Vanuit een naastgelegen straat heeft u direct zicht op de Martinitoren. De Ebbingepoort heeft 65 appartementen, waarvan twee tweepersoons woonzorgappartementen. Bewoners krijgen hulp bij de dagelijkse verzorging. Naast het woonzorgcentrum beschikt de locatie over 92 aanleunwoningen. De verhuur hiervan verloopt via Woningstichting de Huismeesters.

Woonzorgcentrum De Ebbingepoort

Noorderbinnensingel 2

9712 XA Groningen

050 - 313 95 90

www.tsnzorg.nl

receptieebbingepoort@tsnzorg.nl

Aan de inhoud van deze bewonersgids kunnen geen rechten worden ontleend.





Inhoud

1 ALGEMENE INFORMATIE.....5

2 WONEN IN DE EBBINGEPOORT.....8

3 ZORGVERLENING.....13

4 MAALTIJDSERVICE.....16

5 WELZIJN.....18

6 OVERIGE DIENSTVERLENING.....20

TREFWOORDEN.....22

Het gebouw

Het gebouw is 3 verdiepingen hoog en er is een huiskamer. Op de begane grond vindt u de receptie, keuken, wasserij, technische dienst, recreatiezaal en het restaurant. Daarnaast heeft De Ebbingepoort een mooie aangelegde binnentuin, een aantal appartementen kijken hier op uit. In de binnentuin kunt u heerlijk genieten van het zonnetje terwijl u een kopje koffie of thee drinkt. Ook vinden er bij goed weer een aantal kleine activiteiten plaats.

Receptie

De receptie vindt u bij de hoofdingang van De Ebbingepoort. Overdag beantwoordt onze receptioniste uw vragen, maar 's avonds en in het weekend wordt de receptie bemand door één van de portiers. **De receptie is telefonisch bereikbaar via 050-313 95 90.**

Wet Langdurige Zorg

Zorginstellingen worden gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg. Het verblijf en de geïndiceerde zorg worden hieruit betaald. U heeft een indicatie nodig om in aanmerking te komen voor onze dienstverlening.

De indicatie

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) verzorgt de indicatie voor woonzorg. Omdat niet iedereen evenveel zorg nodig heeft, heeft het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) een indeling gemaakt in tien zorgzwaartepakketten. In ieder zorgzwaartepakket staat hoeveel hulp of zorg iemand kan krijgen, wij bekijken samen welke zorg passend is voor u. Dit gebeurt vanzelfsprekend met de juiste hoeveelheid en kwaliteit van zorg en begeleiding. Cliënten met een WLZ-indicatie kunnen in De Ebbingepoort komen wonen.

Eigen bijdrage

In het kader van de Wet Langdurige Zorg betaalt u, vanaf de dag dat u de sleutel van uw appartement ontvangt, een eigen bijdrage voor wonen en zorg. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) onderzoekt de hoogte van uw inkomen en bepaalt de hoogte van uw eigen bijdrage, die wettelijk is vastgesteld. Het CAK neemt hierover zelf contact met u op.

Zorgleveringsovereenkomst

Wanneer u in De Ebbingepoort komt wonen, sluit u een zorgleveringsovereenkomst af met onze organisatie. Hierin staan de rechten en plichten van De Ebbingepoort en van u en uw familie. Veel van deze informatie vindt u ook (verkort) terug in deze bewonersgids.



Inschrijven bij de gemeente

De Ebbingepoort ligt in de gemeente Groningen. Dit betekent dat u zich moet inschrijven in deze gemeente als u in De Ebbingepoort komt wonen en u uit een andere gemeente komt. Als u al in de gemeente Groningen woonde, moet u bij de gemeente een adreswijziging doorgeven.

Verzekeringen

Als u in De Ebbingepoort verblijft, kunt u deelnemen aan een aantal collectieve verzekeringen, namelijk de brand-, inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. U kunt zich hiervoor inschrijven.

De premies worden eenmaal per jaar in rekening gebracht. Bij de verzekering is een eigen risico van € 250,- van toepassing

- **Wettelijke aansprakelijkheid:** De Ebbingepoort heeft voor alle bewoners een collectieve verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid.
- **Inboedel- en brandverzekering:** De Ebbingepoort heeft voor alle bewoners een collectieve standaard inboedel- en brandverzekering afgesloten. Onder de dekking valt uw normale huisraad, zoals meubilair en tv. Voor waardevolle zaken zoals antiek, bril, gehoortoestellen en sieraden dient u zelf een aanvullende verzekering af te sluiten.

Schade

Als onze medewerkers schade veroorzaken aan uw eigendommen dient u De Ebbingepoort schriftelijk aansprakelijk te stellen voor de schade. Bij verdere behandeling moeten schades worden onderbouwd met een schriftelijke opgave van het schadebedrag.

Een formulier voor het melden van schade is te verkrijgen bij de receptie.

Privacy en geheimhouding

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Ze mogen alleen over de zorg spreken met mensen die bij de zorgverlening betrokken zijn. Dat geldt ook voor uw overige persoonlijke gegevens, zoals die bijvoorbeeld in onze administratie zijn opgenomen.

De behandeling van persoonsgegevens van bewoners is vastgelegd in het privacyreglement. Uw zorgdossier wordt maximaal 10 jaar bewaard. U hebt het recht uw gegevens in te zien, zo nodig te verbeteren en te weten aan wie ze zijn doorgegeven. Dit kunt u aanvragen bij uw contactpersoon van De Ebbingepoort.

Cliëntenraad

Voelt u zich betrokken bij de zorg aan de bewoners van De Ebbingepoort? Dan is kennismaken met de cliëntenraad van De Ebbingepoort een goed idee.

Mee praten over wat goed gaat en wat beter kan in de zorg is belangrijk en daarom zijn alle zorginstellingen verplicht om een cliëntenraad in te stellen. Het opkomen voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners is het belangrijkste doel van de cliëntenraad. Op die manier krijgen bewoners een stem en draagt de medezeggenschap bij aan een betere zorg- en dienstverlening.

De cliëntenraad heeft instemmingsrecht. Instemmingsrecht houdt in dat een organisatie over een aantal onderwerpen de instemming van de cliëntenraad moet vragen.

De belangrijkste onderwerpen, waar instemming voor nodig is, zijn:

- De zorgplannen;
- Regels over kwaliteit, veiligheid en hygiëne;
- Regels over voeding, geestelijke verzorging, recreatie en ontspanning en maatschappelijke bijstand;
- Sociaal plan in het geval van verhuizing;
- Inrichting appartementen.

De cliëntenraad heeft ook adviesrechten mag gevraagd en ongevraagd advies geven over allerlei onderwerpen die van belang zijn voor de bewoners. Daarnaast is de organisatie verplicht om over een aantal zaken eerst advies te vragen aan de cliëntenraad. De belangrijkste onderwerpen, waarover advies aan de cliëntenraad moet worden gevraagd, zijn:

- Beeindiging of belangrijke uitbreiding van de zorg;
- Verbouwing of verhuizing van een locatie;
- Selectie van de locatie manager.

Wilt u een vergadering van de cliëntenraad bijwonen, dan kunt u contact opnemen met Henny Kars via: 06-20227005.

Bezoektijden

De Ebbingepoort kent geen vaste bezoektijden. U kunt uw bezoek ontvangen wanneer u dat wilt. Wij gaan er wel vanuit dat u rekening houdt met uw medebewoners. Bezoekers kunnen De Ebbingepoort alleen betreden door de voordeur. Deze is doordeweeks geopend van 07:00 tot 20:45 uur en in het weekend van 07:00 tot 20:00 uur. Ontvangt u bezoek buiten de reguliere openingstijden, dan kan bezoek zich melden via de intercom bij de voordeur. Vervolgens zal de avond/nachtdienst bezoek binnen laten.

Beloningen aan het personeel

Het is niet toegestaan om extra beloningen te geven aan de TSN-medewerker in de vorm van cadeaus, geld, erfenissen en legaten. Dit geldt voor bewoners, maar ook voor ex-bewoners, partners, kinderen en andere familieleden.



2 Wonen in De Ebbingepoort



Sleutel van het appartement

U krijgt een sleutel van uw appartement. Sleutels mogen niet worden bijgemaakt. Verliest u uw sleutel? Dan dient u dit zo snel mogelijk te melden bij de receptie.

Medewerkers van De Ebbingepoort kunnen in het bezit zijn van een moedersleutel. De moedersleutel wordt alleen gebruikt als daar in relatie tot de bewoner een reden toe is of in geval van een calamiteit. Wij adviseren u bij afwezigheid uw appartement af te sluiten.

Inrichting van het appartement

We hebben de visie dat het appartement ook echt het eigen appartement van de bewoner is. Uw eigen thuis; zoveel mogelijk ingericht naar eigen smaak, met eigen vertrouwde spullen en de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van eigen linnen- en beddengoed. Wij willen graag stimuleren dat de bewoners van de appartementen in onze locaties zich zoveel mogelijk thuis voelen.

Over de kosten en vergoedingen zegt de regelgeving dat TSN voor een aantal zaken moet zorgen, sommige zaken betaalt u zelf. Op onze website staat (www.tsnzorg.nl/woonzorg) een document waarin we inzichtelijk maken wat een verblijf in een woonzorgcentrum financieel betekent.

Telefoonaansluiting, TV en internet

Ieder appartement is voorzien van een telefoon- tv- en internetaansluiting. U kunt hier zelf een abonnement voor afsluiten bij aanbieder Ziggo of KPN. De maandelijkse kosten zijn afhankelijk van het gekozen abonnement, u bent als bewoner van uw appartement zelf contracteigenaar. Naast de maandelijkse kosten betaalt u ook eenmalig aansluitkosten (rechtstreeks aan Ziggo of KPN, afhankelijk van uw keuze).

Douche/toilet

Ieder appartement heeft een gecombineerde douche/toilet. De montage van (medische) hulpmiddelen in de doucheruimte kan De Ebbingepoort voor u verzorgen.

Keukenblok

Ieder appartement beschikt over een klein keukenblok. Er is ook ruimte voor een koffiezetapparaat, waterkoker en eventueel een magnetron. Deze apparaten dient u zelf mee te nemen.

Huisdieren

In individuele gevallen is een huisdier houden mogelijk. U mag uw huisdier meenemen, mits deze geen overlast veroorzaakt voor medebewoners en u of samen met uw mantelzorger de verzorging volledig op u neemt.

Rookbeleid

TSN heeft de ambitie om een rookvrije organisatie te zijn. We willen een gezonde -rookvrije- werkomgeving creëren voor onze collega's en een gezonde leefomgeving voor onze bewoners van de woonzorgcentra.

Rookt u? Dan vragen wij u bij voorkeur alleen nog te roken op de daarvoor aangewezen plekken in de buitenruimte. Het roken in het appartement kan alleen onder de volgende voorwaarden:

- Niet roken in de 30 minuten voorafgaand aan een zorgmoment
- Roken in het appartement gebeurt alleen met een dichte deur
- In uw appartement wordt een luchtreiniger geïnstalleerd, u betaalt deze kosten zelf. De tarieven vindt u op de tarievenlijst. U bent zelf verantwoordelijk het onderhoud.
- U stemt in met kosten voor de eindschoonmaak. De actuele tarieven vindt u op de tarievenlijst.
- Indien u rookt, bespreken wij deze maatregelen en oplossingen graag persoonlijk met u voordat u bij ons komt wonen.

Schoonmaak van uw appartement

De Ebbingepoort respecteert de zelfstandigheid van bewoners.

Wij bieden u de gelegenheid zoveel mogelijk zelfstandig uw appartement te onderhouden. Mocht u meer hulp nodig hebben, dan doen wij dat in overleg.

De standaard schoonmaak werkzaamheden zijn onder andere:

- Wekelijks een kleine schoonmaakbeurt van de kamer.
 - Eén keer per twee weken een grote schoonmaakbeurt van de kamer.
 - Schoonmaken binnenkant kasten: i.v.m. de privacy van de bewoner komen wij zo min mogelijk in kasten.
- Als u er niet toe in staat bent, kan de huishoudelijke hulp in overleg de kleding in de kasten leggen/hangen.

Veiligheid

Personenalarmeringssysteem

Alle appartementen zijn aangesloten op het personenalarmeringssysteem, waarbij zodra u alarmeert, krijgt u iemand van de zorg aan de lijn. Het systeem biedt meerdere keuzemogelijkheden in het kader van veiligheid, bijvoorbeeld vallen/dwalen, deze worden met u besproken tijdens de intake.

Beveiligingscamera's

De Ebbingepoort heeft buiten beveiligingscamera's hangen. Dit doen wij voor uw en onze veiligheid. Deze beelden worden in de gaten gehouden vanaf de receptie.

Calamiteiten

De Ebbingepoort heeft een calamiteitenplan waarin staat beschreven hoe medewerkers moeten handelen in geval van calamiteiten. Om ervoor te zorgen dat er bij calamiteiten juist wordt gehandeld is er binnen De Ebbingepoort een BHV-ploeg (Bedrijfshulpverlening) onder leiding van een ploegleider BHV. Een groot aantal medewerkers is opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Er is 24 uur per dag een bedrijfshulpverlener aanwezig in De Ebbingepoort.

De volgende veiligheidsregels dienen in acht genomen te worden:

- Het branden van kaarsen is niet toegestaan in uw appartement.
- Uw eigen elektrische apparaten dienen KEMA goedgekeurd te zijn. Het gebruik van meerdere aaneengeschaalde verlengsnoeren of contactdozen is niet toegestaan.
- Het gebruik van (licht) ontvlambare middelen en de opslag daarvan in uw appartement is niet toegestaan.
- Als u zuurstof gebruikt, mag er niemand in uw appartement roken en dient er bij de voordeur van uw appartement een bordje of sticker aangebracht te worden, waaruit blijkt dat er zuurstofcilinders aanwezig zijn.
- Uw scooter mag niet op de gang staan, er is een speciale ruimte voor het stallen van uw scooter.



Instructie in geval van brand

Een brand wordt automatisch door het brandalarmeringssysteem gemeld bij het personeel en de brandweer. Het personeel onderneemt de acties die nodig zijn. Een brand kan ook door uzelf gemeld worden door gebruik te maken van:

- De personenalarmering
- De handbrandmelders op de gang (glaasje indrukken)

In geval van brand is het van belang dat:

- 1 U kalm blijft.**
- 2 U de deuren en ramen sluit.**
- 3 U het vertrek waar de brand is zo snel mogelijk verlaat (doe de deur dicht maar niet op slot).**
- 4 U op een veilige plek wacht op een personeelslid.**
- 5 U nooit gebruik maakt van de lift! Volg de groen/witte bordjes (vluchtweg).**
- 6 U instructies van personeel en brandweer opvolgt.**

Adviezen ter voorkoming van brand

- Rook niet in bed en leeg asbakken alleen in metalen prullenbakken
- Gebruik enkel lichtjes en kaarsen op batterijen
- Laat het TV toestel niet in de stand-by stand staan
- Gebruik deugdelijke elektrische apparaten
- Kies voor een eenvoudig bedienbare en beveiligde magnetron
- Zet uw scooter in de daarvoor bestemde stalling.

Bij overlijden

Als een bewoner komt te overlijden tijdens hun verblijf in De Ebbingepoort ondersteunen wij uw naasten zo goed mogelijk. In de dagen na het overlijden kunnen medebewoners en nabestaanden op de herdenkingstafel op de begane grond een condoleancebericht achterlaten. Ieder jaar wordt er een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd waarin alle bewoners die het afgelopen jaar zijn overleden, worden herdacht. De familie wordt hiervoor uitgenodigd.

Ontruiming appartement

Door de overheid is bepaald dat een zorginstelling na vertrek of overlijden van een bewoner 13 dagen een vergoeding ontvangt voor leegstand. De familie van de bewoner is in de 7 dagen na het vertrek of overlijden van de bewoner in de gelegenheid om het appartement leeg te halen. Bij oplevering en het inleveren van de sleutel lopen we samen nog de checklist door. De resterende 6 van de 13 dagen gebruikt De Ebbingepoort om het appartement woonklaar te maken voor een nieuwe bewoner.

In overleg met De Ebbingepoort kan de 7-dagentermijn verlengd worden met maximaal 6 dagen. Vanaf de achtste dag na vertrek of overlijden brengt De Ebbingepoort een vergoeding per dag in rekening. Indien u gebruik maakt van de mogelijkheid tot een verlenging, stellen wij hier een schriftelijke overeenkomst op. Voor informatie over de hoogte van de vergoeding kunt u terecht bij de receptie van De Ebbingepoort.

De zorg voor het eventuele huisdier van de bewoner komt voor rekening van de nabestaanden.



3 Zorgverlening



U woont zelfstandig binnen ons woonzorgcentrum en kunt gebruik maken van alle faciliteiten en voorzieningen. U houdt zelf de regie, wij ondersteunen u waar nodig. Wij vinden het belangrijk dat u zich prettig voelt. Dat betekent in ieder geval dat u in een schoon huis woont, dat u zichzelf in De Ebbingepoort verzorgd voelt en dat er aandacht is voor uw gezondheid en welzijn.

Als u bij ons komt wonen vragen wij u naar uw wensen en verwachtingen. U kunt dan aangeven in welke mate en wanneer u ondersteuning van ons verwacht. Dit houdt in dat wij onze zorg zoveel mogelijk - en binnen de kaders van uw indicatie - afstemmen op uw wensen en behoeften. Wij verlenen zorg die past bij uw situatie en uw gewoonten, omdat iedereen verschillende persoonlijke voorkeuren heeft.

Wij maken afspraken met u over wat wij als woonzorgcentrum doen met de uren van uw indicatie. Wij leggen deze afspraken vast in uw zorgdossier. Minimaal één keer per jaar bespreken wij dit dossier met u, om te kijken of alles nog naar wens verloopt. Als het nodig is, kan het zorgdossier ook eerder veranderd worden. Wij zorgen er ook voor dat u regelmatig van relevante zaken op de hoogte wordt gebracht.

Het zorgdossier kunt u digitaal raadplegen via het portaal 'Caren Zorgt'. U kiest zelf of u hier gebruik van wilt maken. U kunt hier namelijk niet alleen uw digitale zorgdossier raadplegen, maar u kunt ook makkelijk zien wanneer het eerstvolgende zorgmoment plaatsvindt. Ook de korte verslaglegging van een zorgmoment wordt hierin nauw bijgehouden door onze verzorgenden en verpleegkundigen. Daarnaast kunt u digitaal contact leggen met uw contactpersoon. Ook is het mogelijk om uw mantelzorgers en/of huisarts toegang te geven. Zo zijn ook zij op de hoogte van de aan u verleende zorg.

Gaat u uit logeren? Dan vragen wij u om dit door te geven aan de contactpersoon van De Ebbingepoort. Zij kan dan samen met u beoordelen hoe de zorgverlening tijdens uw afwezigheid door familieleden kan worden voortgezet.

Contact - De Ebbingepoort

Voor bewoners die zorg van ons ontvangen treedt een lid van het team verzorging op als contactpersoon. Deze medewerker is voor u, maar ook voor uw familie, aanspreekpunt als het gaat om vragen over de zorg- en dienstverlening. U kunt bij hem of haar terecht over alles wat met de zorgverlening of het wonen in De Ebbingepoort te maken heeft. Ook zal de medewerker u begeleiden bij het wennen aan uw nieuwe situatie. De naam van uw contactpersoon staat vermeld in uw zorgdossier. Deze gegevens zijn tevens te vinden op het portaal Caren Zorgt.

Contactpersoon voor de bewoner

Wij hanteren het uitgangspunt dat bewoners zo lang mogelijk zelf de regie houden. Toch is het belangrijk dat wij in bepaalde situaties, zoals ziekenhuisopname of het regelen van vervoer naar een arts of specialist, contact kunnen opnemen met uw familie of andere aangewezen personen. Bij de intake vragen wij u dan ook een eerste contactpersoon op te geven. Ook kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen die voor u zaken regelt. U dient deze persoon dan wel persoonlijk en schriftelijk te machtigen om zaken voor u te kunnen regelen.

Medische zorg

Als u in De Ebbingepoort komt wonen, verloopt de medische zorg via de huisarts. Bij voorkeur een huisarts uit de huisartenpraktijk UMCG.

Goede en veilige werkomstandigheden

Wij willen graag dat u zich thuis voelt in De Ebbingepoort. Daarom laten wij de inrichting van uw appartement over aan uw eigen smaak. Wel dient u bij de inrichting rekening te houden met de voorwaarden uit de Arbowet. Deze wet regelt de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers (Zie artikel 8 van de zorgovereenkomst). Onderstaande adviezen zijn in ieder geval van belang bij de inrichting van uw appartement:

- Maak geen gebruik van losse kleedjes (m.u.v. douchemat)
- Voorzie meubels van viltjes zodat deze gemakkelijk te verplaatsen zijn

Houd er bij de inrichting van uw appartement rekening mee dat u en onze medewerkers voldoende bewegingsruimte over houden.

Hulpmiddelen

- **Rollator:** deze schaft u op eigen kosten aan.
- **Rolstoel:** onze ergocoach kan samen met u de mogelijkheden bespreken en u hierin adviseren. Aanschaf of huur van een rolstoel kunt u regelen via uw ziektekostenverzekering.
- **Tilliften, postoeel, douchestoel:** zijn in De Ebbingepoort aanwezig en kunnen ter beschikking worden gesteld.
- **Bed:** Iedere bewoner krijgt standaard een hoog/laag bed op het appartement. Dit bed is te verstellen in hoogte, waardoor deze uitermate geschikt is om bijvoorbeeld gemakkelijk in- en uit bed te komen, maar ook bij het verschonen van het bed.

Tijdens het intakegesprek kunt u meer informatie krijgen over hulpmiddelen.

Medicijnbeheer

U kunt uw medicijnbeheer gedeeltelijk of in zijn geheel overdragen aan de verzorging. De bestellingen lopen dan via onze apotheek. mocht u hier geen gebruik van willen maken, dan bent u zelf verantwoordelijk voor het bestellen van medicatie. Als u ervoor kiest om deze taken over te dragen aan de verzorging, ondergetekend u hiervoor een machtiging waarin staat omschreven welke taken u overdraagt. Als u in De Ebbingepoort komt wonen, maakt u gebruik van de diensten van onze huisapotheek. Het is niet mogelijk om uw medicijnen via een andere apotheek te verkrijgen. De gegevens van de apotheek vind u terug in op het inschrijfformulier.

Bezoek aan specialist

Voor begeleiding bij bezoek aan een specialist is de familie/mantelzorger van de bewoner verantwoordelijk. Indien nodig wordt door de verzorgenden een beroep gedaan op de eerste contactpersoon van de bewoner om dit te regelen. Voor het vervoer van en naar het ziekenhuis bent u zelf verantwoordelijk. Vergoeding voor taxivervoer kan aangevraagd worden bij het loket WMO van de gemeente Groningen.

Voor rolstoelvervoer of ambulancevervoer moet u via de huisarts eerst een machtiging aanvragen. Er moet aan bepaalde criteria worden voldaan om de rit via de zorgverzekeraar vergoed te krijgen.

De wet Zorg en Dwang

De Wet zorg en dwang (WZD) beschermt uw rechten. In de wet staat welke rechten u heeft en welke regels TSN moet volgen als er onvrijwillige zorg gegeven moet worden. Onvrijwillige zorg is zorg waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt. Onvrijwillige zorg mag nooit zomaar worden gegeven.

Krijgt u zorg die u zelf niet wilt? Dan kunt u hierover praten met uw zorgverlener. Ook kunt u terecht bij een cliëntvertrouwenspersoon, dit is iemand die niet bij TSN werkt. Een cliëntenvertrouwenspersoon kan uw vragen beantwoorden en helpt u als u een klacht heeft over onvrijwillige zorg. Zij luisteren naar wat u graag wilt en helpen u hierbij. Alles wat u aan deze persoon vertelt blijft geheim. Deze hulp is gratis. Meer informatie en de contactgegevens kunt u vinden op: www.tsnzorg.nl/klachtenprocedure.

Klachten

Onze medewerkers doen er alles aan om het u naar de zin te maken, maar soms gaat er iets niet zoals u dat graag wilt. Laat het ons weten. Door uw reactie kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren. Ook een wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande kan een klacht indienen. Derden kunnen geen gebruik maken van deze klachtenregeling.

Zo dient u een klacht in: De eerste stap is dat u de klacht of aanbeveling bespreekt met de medewerker of degene die betrokken is bij de klacht. Vaak worden zaken snel opgelost en misverstanden opgehelderd. Wanneer dit gesprek geen oplossing biedt, is er ook nog de mogelijkheid om met de locatiemanager in gesprek te gaan. Mocht de zaak hierna nog niet opgelost zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. U heeft het recht een klacht ook direct in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Informatie over de klachtenprocedure bevindt zich in uw zorgdossier en is te vinden op: www.tsnzorg.nl/klachtenprocedure.

Cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor u, voor u als familielid en zowel de vertegenwoordiger. U heeft recht op ondersteuning bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. De cliëntenvertrouwenspersoon luistert naar wat u vertelt, ondersteunt u bij een oplossing of bij bijv. het indienen van een klacht.

De cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk van de instelling waar hij of zij de cliënt adviseert. De CVP heeft vrije toegang tot de zorglocaties. Voor TSN zijn er meerdere vertrouwenspersonen actief, ingedeeld per regio. De WLZ cliënten met een psychogeriatrische aandoening die bij TSN onvrijwillige zorg krijgen, kunnen terecht bij onderstaande instanties voor advies en bijstand, in aangelegenheden die samenhangen met het ontvangen van onvrijwillige zorg. Heeft u een vraag, een klacht of een probleem? Neem dan gerust contact op. De cliëntenvertrouwenspersoon is laagdrempelig. Uw vraag is welkom en veilig.

telefoonnummer 088 - 929 409 90.

4 Maaltijdservice



Eten en drinken

De bewoners van het woonzorgcentrum kunnen de warme maaltijd in het restaurant nuttigen, maar deze kan ook gebracht worden in het appartement. Er is een dagelijks keuzemenu. Volgt u een dieet? Geef dit dan aan ons door. We kunnen dan een speciaal menu voor u samenstellen. 's Avonds serveren we de broodmaaltijd inclusief koffie, thee en zuivelproducten. U krijgt voldoende brood om ook de volgende ochtend te kunnen ontbijten. Vier keer per dag wordt er door De Ebbingepoort koffie en thee verstrekt. Natuurlijk kunt u ook – indien u over een waterkoker of koffiezetapparaat beschikt – zelf koffie en thee zetten.

Gasten

Ook gasten kunnen een warme maaltijd of iets te drinken bestellen. Hier zijn wel kosten aan verbonden. Deze kosten kunt u opvragen bij de receptie en vindt u tevens op onze website.

Ruimteverhuur met catering

Als u veel bezoek heeft, bijvoorbeeld als u jarig bent dan kunt u tegen een geringe vergoeding gebruik maken van één van de ruimtes in De Ebbingepoort. In overleg kan de keuken zorgen voor koffie, thee, gebak, borrelgarnituur etc. Bekijk voor meer informatie de tarievenlijst.



5 Welzijn



Familieparticipatie

Familieparticipatie is onmisbaar in de ondersteuning van een bewoner van De Ebbingepoort. Het wonen in De Ebbingepoort is een gezamenlijke zorg van medewerkers en naasten. Datgene wat de familie of omgeving voorafgaand aan het verhuizen naar De Ebbingepoort voor de bewoner deed, blijft ook doorgaan ná de verhuizing. Zoals: begeleiding van de bewoner naar een medisch specialist, het doen van boodschappen en ophalen van medicatie bij de huisapotheek et cetera. Kijk voor meer informatie over familieparticipatie in de bewonersmap.

Ontspanning en activiteiten

In het woonzorgcentrum organiseren ons Welzijn team verschillende activiteiten voor de bewoners van het woonzorgcentrum en de bewoners van de aanleunflat. Een aantal activiteiten zijn:

- Meer bewegen voor ouderen
- Bingo
- Koken en bakken
- Muziekactiviteiten
- Spelletjesmiddag, zoals rummikub, kaarten, sjoelen
- Activiteiten rond de feestdagen: bijv. kerstdiner

Ook zetten we nieuwe technologieën in bij de activiteiten. Bijvoorbeeld de Qwiek.up, een beamer waarmee beeld en geluid op het plafond of de wand geprojecteerd kan worden. Een ander voorbeeld is het fietslabyrint. Daarbij fietst u op een hometrainer terwijl u naar een groot televisiescherm kijkt, waarop u bijvoorbeeld door uw oude woonplaats kunt fietsen.

Voor deelname aan de activiteiten die georganiseerd worden hoeft u niet extra te betalen. Hierop zijn een paar uitzonderingen, waaronder externe uitstapjes en een aantal activiteiten. Veel activiteiten vinden plaats in de recreatiezaal. Voor informatie over activiteiten kunt u contact opnemen met team Welzijn. Ook hangen de activiteiten overzichten van de week verspreid door het huis.

Vrijwilligers

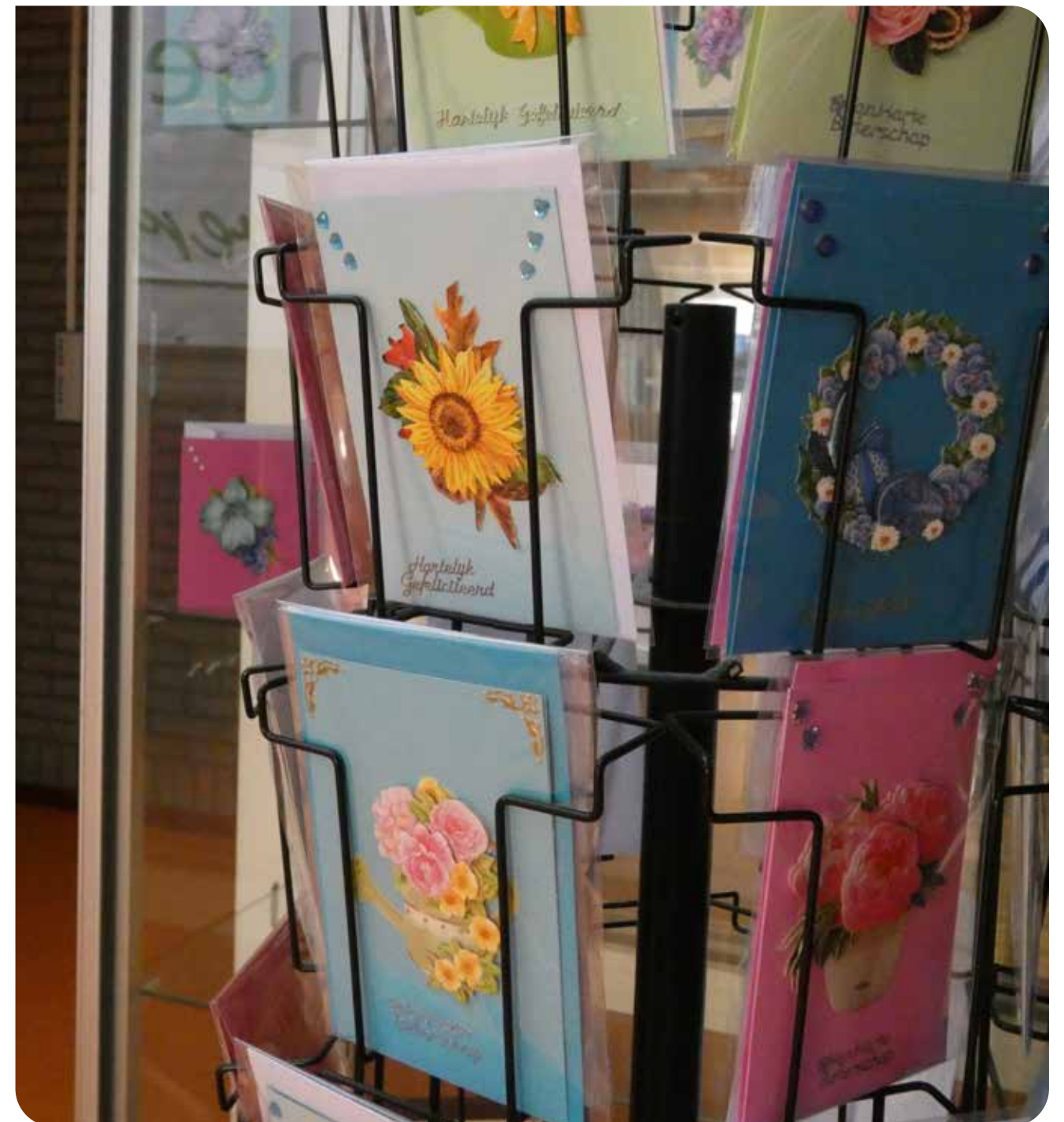
In De Ebbingepoort zijn veel vrijwilligers actief. Zij assisteren o.a. bij de activiteiten. Het is in beperkte mate mogelijk om individueel gebruik te maken van de diensten van een vrijwilliger. U kunt dit aangeven bij de activiteitenbegeleider of uw contactverzorgende.

Stichting Vrienden van de Ebbingepoort

Het doel van de stichting is om bewoners van de Ebbingepoort een prettige dag te bezorgen. Alles wat een dag gewoon een stukje leuker en gezelliger maakt. Uitstapjes, concerten, bijzondere ontmoetingen en extra attentie bij een al geplande activiteit. Allemaal dingen die niet uit het normale budget van De Ebbingepoort betaald kunnen worden, maar wel “de kers op de taart” kunnen zijn. Natuurlijk doet de Stichting dat in goed overleg met de cliëntenraad en staf van de Ebbingepoort.

De stichting hoort graag welke activiteiten leuk zouden zijn of wat een dag volgens u bijzonder maakt? Dat kan door ons een mailtje te sturen naar: vrienden.v.d.ebbingepoort@gmail.com. Ideeën kunnen ook in het postvakje bij de receptie.

De Stichting Vrienden van De Ebbingepoort kan niet zonder financiële middelen om haar activiteiten mogelijk te maken. Wilt u de stichtingen steunen? Dat kan door vriend van de Ebbingepoort te worden en aan te melden als donateur of door het geven van een gift. Bankrekening: NL47 RABO 0380 7006 38 t.n.v. Stichting Vrienden van de Ebbingepoort. Meer informatie over de stichting is te vinden via: www.vriendenebbingepoort.nl



6 Overige dienstverlening



Wasserijservice

De Ebbingepoort heeft een eigen wasserij, waar u uw boven- en onderkleding tegen een vergoeding kunt laten wassen, drogen en strijken/vouwen. Ook is het mogelijk om dit door een familielid te laten wassen. U ontvangt op uw eerste dag in De Ebbingepoort een folder over de wasserij met daarin de tarieven. Het wassen van het linnengoed is in beheer van De Ebbingepoort. Wij willen graag dat de bewoners in De Ebbingepoort zich zoveel mogelijk thuis voelen, daarom is er de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van eigen linnen- en beddengoed.

De Ebbingepoort is niet aansprakelijk voor beschadiging en vermissing van wasgoed.

Merken van kleding en linnengoed

Als u gebruik maakt van de wasserij van De Ebbingepoort bent u verplicht uw kleding en linnengoed te laten voorzien van uw naam en kamernummer. Dit gebeurt door middel van het aanbrengen van wasmerkjes door de linnendienst van De Ebbingepoort. Voor het merken van kleding betaalt u eenmalig een bijdrage. Alle nieuwe kleding wordt daarna zonder extra kosten door ons voorzien van een wasmerkje. Nieuwe kleding en linnengoed dient u voor gebruik te laten merken bij de linnendienst.

Post

Iedere bewoner heeft een eigen brievenbus in de centrale hal. Als u zelf post wilt versturen dan kunt u uw poststukken in de rode brievenbus naast het trappenhuis in de hal deponeren. Deze brievenbus wordt dagelijks geleegd.

Reparaties/storingen

Mankementen aan het verhuurde worden door De Ebbingepoort gerepareerd. Reparaties worden op volgorde van urgentie uitgevoerd. Reparaties aan eigen spullen dient u zelf te verzorgen, door bijvoorbeeld familie in te schakelen. Hierbij kunt u simpelweg denken aan het verwisselen van lampen, televisie/radio plaatsen, instellen etc.

Reparaties die voor rekening van De Ebbingepoort komen zijn: lampen indien deze eigendom zijn van De Ebbingepoort, verstoppingen/lekkages, hang- en sluitwerk, zonwering, kranen en afvoeren en stroomstoringen. Storingen kunt u melden bij de receptie.

Kapper

In De Ebbingepoort is een kapper aanwezig. U kunt zelf bij de kapper een afspraak maken.

Bibliotheek

Om de week is er een bibliotheekmiddag in de recreatiezaal. Hier kunt u uw te lenen boeken zelf uitzoeken, maar ook de receptie kan u helpen bij het vinden van de juiste boeken.

Kapel

Hier worden diensten georganiseerd, maar het is ook mogelijk om hier een bijeenkomst te organiseren. Daarnaast kan de ruimte ook voor een uitvaart gebruikt worden.



Trefwoord	Bladzijde
Activiteiten	18
Bezoek aan specialist	14
Caren Zorgt	13
Clëntenraad	6
Contactpersoon	13
Eigen bijdrage CAK	5
Familieparticipatie	18
Gasten	16
Huisdieren	8
Hulpmiddelen	14
Inrichting appartement	8
Inschrijven gemeente	6
Internet	8
Kapper	20
Medicijnbeheer	14
Ontruiming appartement	11
Personenalarmering	11
Post	20
Reparaties	20
Schade	6
Schoonmaak appartement	9
Sleutels	8
Telefoon	8
Veiligheid	9
Verzekeringen (WA en inboedel)	6
Warme maaltijd	16
Wasserijservice	20
Wet Langdurige Zorg	5
Zorgdossier	13
Zorgzwaartepakket (indicatie)	5

Woonzorgcentrum De Ebbingepoort

Noorderbinnensingel 2

9712 XA Groningen

050 - 313 95 90

www.tsnzorg.nl

receptieebbingepoort@tsnzorg.nl





Deel uw ervaring met TSN

We zijn altijd benieuwd hoe u de zorg van TSN ervaart.

Deel uw ervaring met TSN via Zorgkaart Nederland. Of u TSN nu een compliment wilt geven of een aandachtspunt wilt meegeven.

We hopen er in beide gevallen wat van te leren om onze kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk te houden.

Ga naar www.zorgkaartnederland.nl en schrijf een waardering.